



珠三角客运营销中心

深航珠三角客运营销中心业务通告
关于下发国航因病改期规定及操作流程的通知
深航深营[国际 2017-0120]

关于下发国航因病改期规定及操作流程的通知

各销售单位：

本着以客户为导向的服务理念，国航对患病旅客提供因病改期服务，具体规定及操作流程如下：

一、适用范围

（一）2017 年 2 月 1 日（含）之后提出因病改期申请的旅客。

（二）持有国航 999 客票（包括“三不准”客票）。

（三）需在航班起飞前取消座位。

（四）提供符合要求的医疗诊断证明书、交费单据等相关材料。

二、医疗诊断证明书、交费单据等相关材料

旅客需提供由县级（含）以上医疗机构填开的医疗诊断证明书、交费单据等相关材料的原件或扫描件（复印件），方可办理因病改期手续。医疗诊断证明书、交费单据等相关材料的填开日期应不早于客票填开日期，且不晚于原定旅行日期。诊断证明书上需标明“不适宜乘机”字样。

三、日期变更

提供符合要求的医疗诊断证明书、交费单据等相关材料，经审核确认无误后，在客票一年有效期内，免收变更费一次，子舱位及淡旺季价差照常收取，变更后的日期不超过原定旅行日期 45 天。

如旅客再次提出变更客票需求时，或在航班起飞前没有取消座位，则按照自愿变更标准处理。

四、如果旅客因患病而不能在客票有效期内继续旅行时，申请延长客票有效期，需提供三级甲等（含）以上医疗机构出具的医疗单原件或扫描件（复印件），包括但不限于：诊断证明书、交费单据、门诊处方、门诊病历，出院证明以及各类检查报告等。医疗单、交费单据等相关材料的填开日期应不早于客票填开日期，且不晚于原定旅行日期，诊断证明书上需标明“不适宜乘机”字样，方可按照运输总条件 3.3.3 办理，免收变更费一次，子舱位及淡旺季价差照常收取。

五、航程变更及退票

根据客票使用条件，按自愿标准办理。

六、操作流程

（一）对于在境内提出客票变更申请的旅客

1. 国航直属售票处

如旅客向国航直属售票处申请因病改期，需提供符合上述规定的医疗诊断证明书、交费单据等相关材料，经审核确认无误后，方可为旅客办理变更手续。

2. 电话销售服务中心

如旅客向电话销售服务中心申请因病改期，可通过邮件、传真或邮寄方式，向电话销售服务中心提供符合上述规定的医

疗诊断证明书、交费单据等相关材料，经审核确认无误后，方可办理变更手续。

（二）对于在境外提出客票变更申请或延期的旅客需提供具有医师签字的医疗诊断证明，由营业部办理变更手续。

（三）需在订座记录的 RMK 项标注“因病改期”或“ILLNESS REBOOKING”。

（四）医疗诊断证明书、交费单据等相关材料的原件或复印件需随销售报告一起上交结算部。

七、相关要求

（一）请各单位做好旅客因病变更所提供医疗诊断证明书、交费单据等相关材料的审核与确认工作。

（二）如同行旅客申请办理变更手续，当理由充分时，请示销售部门高级经理，一事一议。同行旅客最多不得超过三人（含），且与患病旅客在同一个订座记录（PNR）中。

（三）本规定亦适用于使用常旅客里程兑换的客票。

八、本通知正式生效之日起，原《关于修订国航因病退票规定及操作流程的通知》（国航股份商委发〔2013〕425号）同时废止。

深航珠三角客运营销中心

2017 年 01 月 20 日